

BORANG KAJI SELIDIK
SISTEM PENGURUSAN ADUAN DAN PUBLISITI
MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA (MPAJ)

Tujuan Kaji Selidik

Untuk mendapatkan **maklum balas pelanggan** mengenai program Sistem Pengurusan Aduan dan Aktiviti/ Program Publisiti dan Promosi yang telah dijalankan oleh Majlis Perbandaran Ampang Jaya (MPAJ).

PANDUAN

1. Borang ini mengandungi DUA (2) Bahagian, iaitu:
 - a. **Bahagian A** - Maklumat mengenai pelanggan; dan
 - b. **Bahagian B** - Soalan kaji selidik mengenai program Publisiti dan Sistem Pengurusan Aduan MPAJ.
2. Semua soalan hendaklah dijawab.
3. Maklumat yang diperoleh hanya akan digunakan untuk tujuan Kaji Selidik keberkesanan dan pembaikan Program publisiti/promosi dan sistem pengurusan aduan MPAJ.
4. Sila tandakan di mana bersesuaian.
5. Borang kaji selidik ini boleh diisi dan dikembalikan secara **atas talian** melalui laman web MPAJ, **www.mpaj.gov.my**. Sekiranya anda mengisi secara **manual**, sila kembalikan borang yang telah diisi kepada alamat berikut:

Yang Dipertua
Majlis Perbandaran Ampang Jaya,
Menara MPAJ, Jalan Pandan Utama,
55100 Pandan Indah,
Kuala Lumpur.
(u.p: Pn. Hajah Norhayati binti Ahmad)
No. Tel: 03-42968100/42968081
Emel: hotline@mpaj.gov.my / yati@mpaj.gov.my

BAHAGIAN A : MAKLUMAT PELANGGAN

1. Jantina.

Lelaki

Perempuan

2. Umur.

Kurang dari 18 tahun

19-30 tahun

30-50 tahun

Lebih dari 51 tahun

3. Pekerjaan.

Pelajar

Penjawat awam

Peniaga

Pesara

Surirumah

Bekerja dengan swasta

Penganggur

Lain-lain, Sila nyatakan

BAHAGIAN B : SOALAN KAJI SELIDIK

1. Sekiranya anda mempunyai pertanyaan/masalah/aduan, saluran manakah yang anda akan gunakan untuk berhubung dengan MPAJ.

Boleh tanda Lebih dari satu.

Bersemuka (datang ke MPAJ pada hari bekerja biasa)

Portal Aduan

Telefon

Talian Bebas tol

Faksimili

Surat

Mengunjungi agensi semasa Program Hari Bertemu Pelanggan/
online

2. Adakah anda pernah mengemukakan aduan mengenai MPAJ?

Ya

Tidak

2.1 Apakah kategori aduan yang selalu dikemukakan?

Boleh tanda Lebih dari satu.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Khidmat nasihat | <input type="checkbox"/> Status pemohonan |
| <input type="checkbox"/> Perkhidmatan & Infrastruktur | <input type="checkbox"/> Pertanyaan umum |
| <input type="checkbox"/> Cadangan penambahbaikan | <input type="checkbox"/> Rayuan |
| <input type="checkbox"/> Perkhidmatan Kakitangan | <input type="checkbox"/> Khidmat Layanan Telefon |

Lain-lain, sila nyatakan _____

2.2 Khidmat layanan telefon oleh pegawai khidmat pelanggan MPAJ :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Sangat Memuaskan | <input type="checkbox"/> Tidak Memuaskan |
| <input type="checkbox"/> Memuaskan | <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Memuaskan |

3. Adakah aduan/ pertanyaan/ masalah yang dikemukakan dapat diselesaikan dengan segera dan memuaskan hati anda?

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ya | <input type="checkbox"/> Tidak |
|-----------------------------|--------------------------------|

4. Adakah anda berpuas hati bahawa sistem pengurusan aduan MPAJ bersifat mesra pelanggan?

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Setuju | <input type="checkbox"/> Tidak Bersetuju |
| <input type="checkbox"/> Tidak pasti | |

5. Adakah anda pernah mendengar/ melihat/ menonton aktiviti atau program anjuran MPAJ :

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ya | <input type="checkbox"/> Tidak |
|-----------------------------|--------------------------------|

6. Saya sering mendapatkan rujukan/ mengetahui maklumat/ aktiviti/ program yang dianjurkan MPAJ melalui :

Boleh tanda Lebih dari satu.

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Portal | <input type="checkbox"/> Banner/Bunting/ Risalah |
| <input type="checkbox"/> Akhbar | <input type="checkbox"/> Pegawai MPAJ |
| <input type="checkbox"/> Televisyen | <input type="checkbox"/> Rakan |

7. Maklumat berkaitan program/ aktiviti di Laman Web MPAJ :

Sangat Memuaskan

Kurang Memuaskan

Memuaskan

Sangat Tidak Memuaskan

8. Saya pernah menonton iklan melibatkan perkhidmatan/ program MPAJ di saluran media?

Ya

Tidak

9. Jika ya, saluran Media mana?

Media Cetak
(Surat Khabar, Majalah dll)

Media Elektronik
(TV & Radio)

Laman Web

Banner, Bunting Poster dll

10. Nyatakan cadangan untuk meningkatkan sistem pengurusan aduan MPAJ :

.....
.....
.....

11. Nyatakan cadangan penambahbaikan aktiviti publisiti/ promosi perkhidmatan MPAJ di dalam Media :

.....
.....
.....